

案例 1:

一位老师带领学生前往一大集团公司参观，老总是该老师的大学同学。老总亲自接待不说还非常客气。工作人员为每位同学倒水，席间有位女生表示自己只喝红茶。学生们在有空调的大会议室坐着，大多坦然接受服务。没有半分客气。当老总办完事情回来后，不断向学生表示歉意，竟然没有人应声。当工作人员送来笔记本，老总亲自双手递送时，学生们大都伸着手随意接过，没有起身也没有致谢。从头到尾只有一个同学起身双手接过工作人员递过来的茶和老总递来的笔记本时客气地说了声：“谢谢，辛苦了！”

最后，只有这位同学收到了这家公司的录用通知。有同学很疑惑甚至不服“他的成绩并没有我好，凭什么让他去而不让我去？”。老师叹气说：我给你们创造了机会，是你们自己失去了。

（资料来源：百度文库）

案例 2:

1962 年，周总理到西郊机场为西哈努克和夫人送行。亲王的飞机刚一起飞，我国参加欢送的人群便自行散开，准备返回，而周总理这时却依然笔直地站在原地未动，并要工作人员立即把那些离去的同志请回来。这次总理发了脾气，他严厉起来了，狠狠地批评道：“你们怎么搞的，没有一点礼貌！各国外交使节站在那里，飞机还没有飞远，你们倒先走了。大国这样对小国客人不是搞大国主义吗？”当天下午，周总理就把外交部礼宾司和国务院机关事务管理局的负责同志

找去，要他们立即在《礼宾工作条例》上加上一条，即今后到机场为贵宾送行，须等到飞机起飞，绕场一周，双翼摆动三次表示谢意后，送行者方可离开。

分析周总理为什么发火？工作人员违反了什么送客礼仪规范？

（资料来源：百度文库）